



**CUKRÁRKA**  
Jana Rodová  
zde vytváří  
unikátní  
dezerty  
s logem  
podniku



**KONTROLOVAT**  
prodej je nutné  
průběžně,  
po celý den



**NAPADNE**  
VÁS, jak  
těžko se tady  
v patře asi  
myjí okna?



**VYBÍRAT**  
zákazník  
může ze  
sedmdesáti  
druhů vín  
od šesti  
dodavatelů



**MANAŽERKA**  
**BISTRA**

**Šéfkuchař**  
**hraje prim**

MENU se obměňuje sezonně, jednou za tři měsíce, stejně jako nabídka vín, která se k pokrmům nabízejí. „Šéfkuchař nám nové menu na schůzce odprezentuje a na nás už potom je, jestli ho schválíme.“

# Zazvoní jen třikrát...

Jaké to asi je, mít pod palcem bistro v centru Prahy, kvalitou služeb srovnatelné s pětihvězdičkovým hotelem?

**D**ům na rohu Kaprovy a Žatecké ulice, jen pár metrů od Staroměstského náměstí, je čerstvě po rekonstrukci, která u Pražáků nejprve vzbuzovala rozporuplné reakce – dlouhé roky zde totiž bylo legendární knihkupectví, které proslavila mimo jiné česká komedie *Vrchní, prchni!* Současný vzhled bistra navrhl architekt Jaromír Pizinger. „Když viděl objekt poprvé, byl přesvědčený o tom, že dům byl původně koncipován pro gastronomické účely,“ vysvětluje manažer Jiří Benda, jehož práci si tentokrát na pár hodin sama vyzkouším.

## NEZ PŘIJDOU ZÁKAZNÍCI

Jiřího den (ostatně jako den každého správného manažera) je vždy pečlivě naplánovaný. „Ale většinou to stejně podle plánu nikdy nedopadne,“ směje se. „Ale to je něco, co se v gastronomii stává běžně. I dnes mám asi deset dalších úkolů, které musím vyřídit – pokud to půjde – až e-mailem doma, protože to v běžném provozu nejde.“ Proto Jiří chodí do práce ještě před otevírací dobou. To aby v kanceláři

## Záhledí PÁR RYCHLÝCH TIPŮ, JAK USPĚT

- \* Motivovat, motivovat a motivovat! Se zaměstnanci, kteří pod vámi celý den pracují, každý problém proberte a vysvětlete jej.
- \* Jste hlavní kontrolor, proto je vaší prací hlavně dohlížet na to, aby všechno a všichni byli na svých místech a dělali svoji práci.
- \* Cokoli leží jinde, než má, hned sami upravte – ať už to jsou časopisy nebo jen šála, která zákazníkovi spadla na zem. Je to vaše vizitka!
- \* Zákazníky je nutné usadit ke stolu a v případě telefonické rezervace ji bezchybně vyřídit. Prvořádní servis je samozřejmostí.



**PUBLIKACE,**  
které dnes  
bookshop  
nabízí, jsou  
jedinečné,  
designové,  
kousky

**JÍDELNÍ**  
LÍSTEK je  
sestavený tak,  
aby uspokojil  
jak milovníky  
masa, tak  
i vegetariány



**K VÍNU** nabízí bistro svým  
zákazníkům vybrané salámy, sýry,  
a olivy té nejvyšší kvality



**KUCHARŮ** tu pracuje  
šest, na směnu jsou  
v kuchyni tři z nich

vyřídil nezbytnou administrativu, zkontroloval tržbu, a hlavně osobně dohlédl na čistotu v celém podniku, ještě než přijdou první zákazníci.

## JE LIBO POOBĚDVA V KNIHKUPECTVÍ?

K povinností manažera také patří starost o designový bookshop v patře, dominantu podniku. „Lidé, kteří sem přijdou na jednání, si tu zároveň rádi nakoupí dárky pro své blízké. Často nám i dopředu napíší o knihy, které by si tady chtěli vyzvednout,“ vysvětluje

Jiří, a obsáhlé publikace během toho doplňuje do regálů. „Knihy se teď před Vánocemi hodně prodávají, a tak musím pořád kontrolovat, jestli v regálech nejsou prázdná místa. I tohle patří k mojí práci. Na tom, aby bylo vše v pořádku doplněné, si dáváme záležet.“

## HOST NESMÍ NIKDY ČEKAT – ANI NA TELEFONU

Totéž se opakuje dole v bistro u vitríny s dezerty. „Musejí se neustále doplňovat, nemělo by se stát, že některý druh nebude hned k dispo-

zici. Stejně jako tehle dort, ze kterého zbývá už jen dva kousky a nevypadá to hezky,“ přelétne očima dezerty, které vytváří cukrárka Jana Rodová. „Stejně jako naši kuchaři, také ona je samostatná jednotka, tvůrčí osobnost, která přichází s vlastními nápady. Každý týden máme meeting, kde se společně domluvíme, jakých patnáct dezertů teď bude připravovat. Na základě prodeje vidíme, co zákazníci chtějí, a podle potom upravujeme výrobu,“ ukazuje Jiří výpis, ze kterých je patrné, že teď v zimě jdou nejvíce na odbyt čokoládové dortíčky. A sezonním trendům podléhá také jídelní lístek, o který se starají mistři ve svém oboru – tři kuchaři prošli hotelem Four Seasons, další zase přišel z michelinské restaurace Field. „Máme náročné klienty, jsme jako pětihvězdičkový hotel a víme, že právě tyhle hotely nám sem zákazníci posílají. Takže se podle toho musíme chovat,“ uzavírá Jiří s tím, že telefon u něj v bistro může do zvednutí zazvonit maximálně třikrát – stejně jako na recepci ve Four Seasons.

VERONIKA NOVÁKOVÁ

FOTO: VLADAN KRUMPL